

ABSTRAK

Persaingan yang ketat dalam pasar pelayanan kesehatan menuntut pihak rumah sakit untuk dapat menonjolkan keunggulan dibandingkan pesaing mereka. Studi terdahulu menunjukkan bahwa pasien menuntut lebih banyak pilihan atas perawatan kesehatan yang diperoleh. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa preferensi pasien memengaruhi kesediaan pasien untuk menggunakan layanan perawatan kesehatan pada suatu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi pada preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan. Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian non-eksperimen deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Royal Prima Marelان mulai bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023. Sampel pada penelitian ini sebanyak 381 pasien rawat jalan. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Dari hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa pendidikan ($p=0,714$) dan pendapatan ($p=0,430$) tidak berhubungan signifikan secara statistik dengan preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan. Sedangkan kepemilikan jaminan kesehatan ($p=0,045$), jarak ($p=0,002$), dan persepsi pasien ($p=0,000$) berhubungan signifikan secara statistik. Dari hasil uji regresi logistik dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien merupakan variabel yang paling memengaruhi preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan. Dengan nilai Exp(B) sebesar 3,739 (95%CI 2.301-6.077) maka responden yang memiliki persepsi pasien kurang baik berpeluang 3,7 kali untuk tidak memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

Kata kunci: pelayanan rawat jalan, preferensi pasien, prediktor

ABSTRACT

Strong competition in the healthcare market requires hospitals to be more attractive than their competitors. Previous studies have shown that patients demand more choice in the health care they receive. Previous research has shown that patient preferences influence patients' willingness to use health care services at a hospital. This study aims to analyze the factors that contribute to patient preferences in outpatient services. The research design used in this study was analytic descriptive non-experimental research with a cross sectional approach. The research was conducted at Royal Prima Marelan Hospital from November 2022 to January 2023. The sample in this study was 381 outpatients. Samples in this study were selected using accidental sampling method. From the Chi Square test results, it is known that education ($p=0.714$) and income ($p=0.430$) are not statistically significantly related to patient preferences for outpatient services. Whereas ownership of health insurance ($p=0.045$), distance ($p=0.002$), and patient perception ($p=0.000$) were statistically significantly related. From the results of the logistic regression test, it can be concluded that patient perception is the variable that most influences patient preferences for outpatient services. With an Exp(B) value of 3.739 (95%CI 2.301-6.077), respondents who have unfavorable patient perceptions are 3.7 times likely not to reuse outpatient services.

Keywords: outpatient services, patient preferences, predictors